

Problemen in de put

Leg alle afspraken goed vast

De melkstal is het hart van het melkveebedrijf. Functioneert die niet naar behoren, dan stapelen de problemen zich snel op. Wil je verhaal kunnen halen, leg dan voor de installatie alle afspraken op papier vast.

Tekst en foto's: Gertjan Zevenbergen

De nieuwe stal is klaar, de vloer is strak, de boxen schoon. De melkstal blinkt en de melkveehouder staat te popelen om voor het eerst te melken met zijn splinternieuwe apparatuur. Zodra de koeien voor de eerste keer uit zijn, merkt hij dat het allemaal niet zo lekker liep, maar ach, dat is logisch. Zo'n nieuwe melkstal moet altijd even wennen. Maar na een paar keer melken wordt zijn gevoel sterker. Een week later zijn de koeien lastig. Het celgetal stijgt, terwijl hij aan de melkprocedure niets heeft veranderd. Dan komen de eerste waarschuwingen van de melkfabriek binnen. Koeien worden afgevoerd.

Niet één merk

Een verkeerd afgesteld vacuüm, te kleine vacuümpompen, onjuist afschot van de melkleiding, vergeten vochtvangers. Ook melkmachine-installateur Bert de Klerk komt het tegen. Onder meer bij de swingoverstallen waar hij zichzelf in specialiseerde. En hoewel het gelukkig meestal goed gaat, merkt ook Peter Huijsmans van de stichting Kwaliteitszorg Onderhoud Melkinstallaties (KOM) dat technische fouten bij nieuwe melkstallen voorkomen. De stichting, die wordt bestuurd door de in Fedecom verenigde leveranciers van melkmachines, LTO Nederland en CRV, waarborgt de kwaliteit van melksystemen. Huijsmans wil de voorkomende problemen niet toeschrijven aan een enkel melksysteem of melkmachineleverancier. "Alle merken kunnen prima werkende systemen leveren en voor elk merk zijn ook problemen te noemen. Bij melkrobots en bij conventionele melkstallen." Chris Vanwinsen, manager van het projectbureau en de technische dienst bij DeLaval

Nederland, merkt dat technische problemen vooral sneller en vaker in de openbaarheid komen. Mede door toedoen van leveranciers van alternatieve tepelvoeringen en melktechniek. "En dan zijn er de fora op internet. Gingen melkveehouders met een probleem vroeger eerst naar hun servicemonteur, nu komt het via internet naar buiten." Daarom adviseert Vanwinsen de servicemonteurs van DeLaval nadrukkelijk te vragen naar de ervaringen van de veehouder om zo achter zijn klachten te komen. Niet alleen direct na de ingebruikname, maar ook maanden later. "De jaarlijkse droge meting zegt niet alles. Monteurs moeten liefst een keer per drie jaar met de veehouder mee melken." Als onderdeel van de opleverprocedure hanteert DeLaval een extra bezoek vier tot zes weken na de opstart. "Dat is belangrijk voor de fijnafstelling." Maar bij grote drukte kan zo'n extra bezoek erbij inschieten, weten zowel Vanwinsen als Johan Grolleman, een onafhankelijk melkwinningsadviseur. Er zijn meerdere oorzaken voor de technische problemen. Ten eerste ontbreekt kennis. Bij melkveehouders over de te volgen melkroutine, maar ook bij installateurs. KOM-directeur Huijsmans zag dat laatste drie jaar geleden al aankomen. In een interview in Veehouderij Techniek (november 2010) hamerde hij op het vergroten van de kennis van melkmachinemonteurs. "Veel monteurs zijn technisch goed", zegt hij nu. "Ze kunnen heel goed doormeten, maar er mogen geen rare dingen gebeuren. Dan schieten ze tekort. Een melkstal die aan de ISO-normen voldoet, hoeft nog niet optimaal te melken." Tijd voor de jonge monteur om ervaring op te doen met koeien en

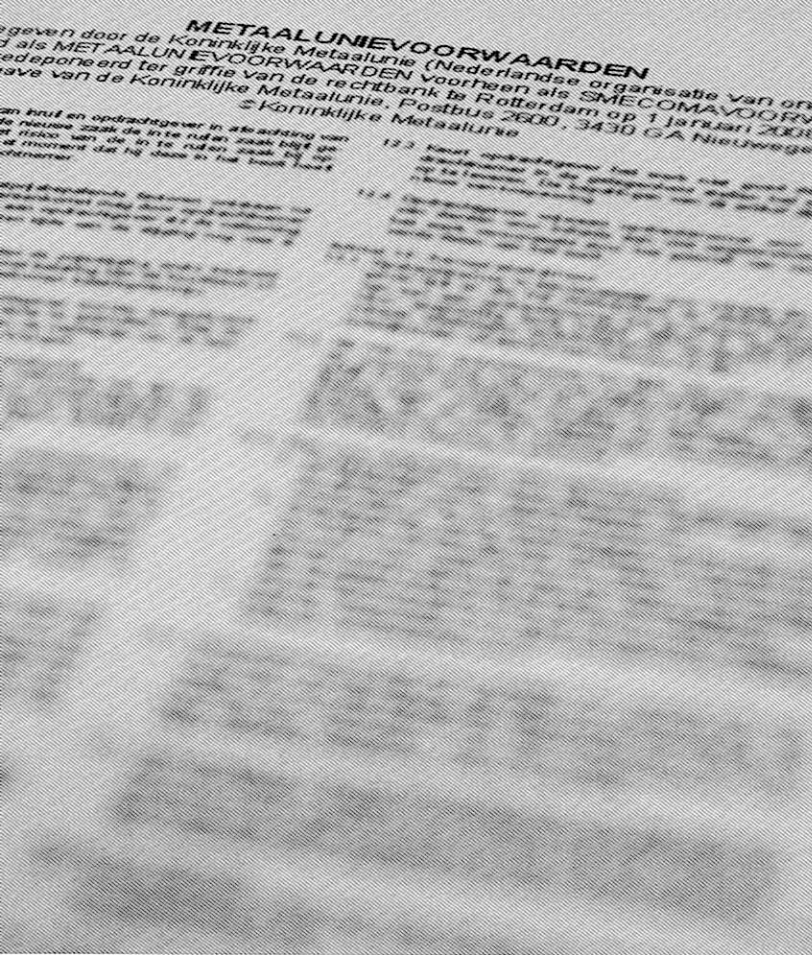
veehouders onder begeleiding van een ervaren monteur, is er te weinig. Grote drukte bij dealers en installatiebedrijven en de moeite die het kost om getrainde krachten te vinden, onder meer voor 24-uurs diensten, is daarvan de oorzaak. Jonge monteurs worden in het diepe gegooid.

Interne opleiding

Om de kennis van monteurs te verhogen, laat melkmachinefabrikant DeLaval hen zo veel mogelijk in teams van vier tot zes mensen werken. Ontbreekt er kennis bij de een, dan kan hij zijn collega inschakelen. En daar leert hij dan weer van. Fullwood-importeur Mewitec verhoogde het niveau van de interne opleidingen. Elke maand organiseert het bedrijf een technische training voor monteurs. En KOM paste de cursussen zo aan dat de relatie tussen de koe en het melken duidelijker wordt. Het ontbreken van kennis is niet de enige oorzaak van de technische problemen in de melkstal. Geld speelt ook een rol.

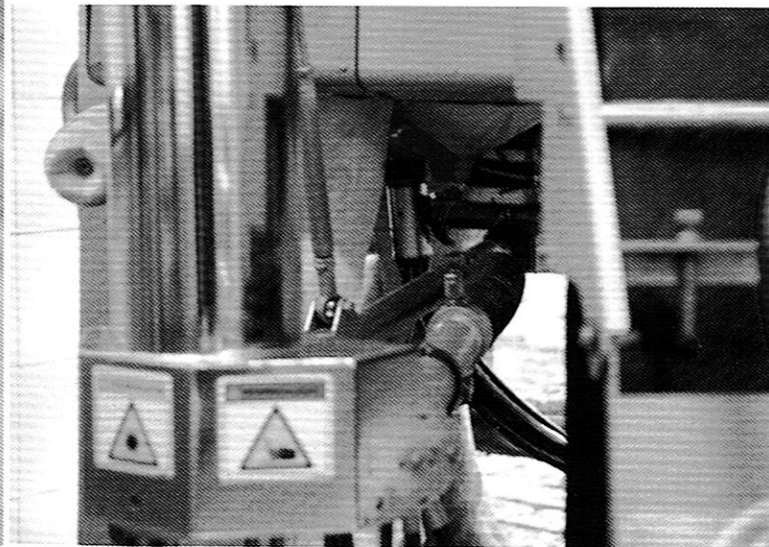
| Heeft u ook problemen?

Technische problemen in de melkstal komen veelvuldig voor. Heeft u daar als veehouder, dealer of onderhoudsmonteur ook ervaring mee en wilt u uw verhaal kwijt? De redactie van Veehouderij Techniek wil graag over deze technische problemen horen, maar ook over de manier waarop die zijn opgelost. U kunt daarvoor mailen met redactie@veehouderij-techniek.nl of bellen met de redactie. Het telefoonnummer is 0317-465672.



< De handelsvoorwaarden van Metaalunie bieden de veehouder weinig houvast bij eventuele problemen.

v Melken vraagt kennis van de melktechniek, maar ook van koeien. Ontbreekt dat bij monteurs, dan kunnen problemen snel groter worden.



Nederlandse melkstallen worden soms zo goedkoop verkocht dat er voor de dealer weinig marge overblijft. Het werk moet binnen de daarvoor gestelde uren klaar zijn, coullance bij problemen is niet meer vanzelfsprekend. Adviseur Grolleman ziet dat ook en noemt een voorbeeld: "Om de prijs laag te houden, wordt geen slanggeleiding verkocht. De melkveehouder verwacht dat hij goed kan melken, maar dat lukt niet. Dan moet er toch een slanggeleider gemontereerd worden. Wie gaat dat en de ontstane schade betalen?"

Staan eventuele van tevoren gemaakte afspraken niet op papier, dan staat de veehouder niet sterk. De door de installateurs gehanteerde en door Metaalunie opgestelde handelsvoorwaarden bieden weinig soelaas. Ze maken de installateur niet meer verantwoordelijk voor de uitvoering. Vervolgschade wordt uitgesloten. Grolleman: "Om kort te zijn: volgens de voorwaarden van de Metaalunie komt alles wat fout gaat voor de rekening van de veehouder."

Veehouders kunnen aankloppen bij een arbitragecommissie van de Metaalunie die bemiddelt bij het probleem. Zowel Grolleman als KOM-directeur Huijsmans merkt dat dit weinig effect heeft. Huijsmans: "Ik hoor van maar weinig veehouders dat ze daarbij baat hebben gehad." De rechter dan? Grolleman: "Je krijgt een uitspraak,

maar of je ook je geld krijgt, is de vraag." Slept een zaak jaren voordat er een uitspraak is, dan overstijgt het schadebedrag het aankoopbedrag. Niet iedere dealer kan dat betalen.

Huijsmans vindt het belangrijk dat boer, monteur en dealer met elkaar blijven praten. Vanwinsen van DeLaval onderstreept dat: "Als je het idee hebt dat de monteur te weinig doet om jouw problemen op te lossen, neem dan contact op met de dealer en uiteindelijk met de leverancier. We hebben er allemaal belang bij dat een probleem goed en snel wordt opgelost. We gaan voor een langetermijnrelatie met de veehouder. Gaat een veehouder met een andere partij in zee omdat hij ontevreden is over zijn leverancier, dan is dat slecht voor ons en, uiteindelijk, ook voor hem."

Het advies? Zet voor de koop van de stal alle afspraken op papier. Inclusief betalingsregelingen. Loop de installatie twee maanden na oplevering na en geef aan wat er bijgesteld moet worden. Een derde partij kan daarbij helpen. Betaal na die aanpassingen het laatste deel van de rekening. DeLaval doet het, geeft Vanwinsen aan. Treden er tussentijds problemen op, roep er dan ook een deskundige bij. Zet wederom alle opmerkingen, metingen en adviezen op papier. Het geeft aan wat de problemen veroorzaakt.

Lukt het echt niet om in gesprek te blijven met de dealer, schakel dan de rechtsbijstandsverzekering in. Dat levert niet meteen succes op. Je weet namelijk niet of de verzekering verstand van zaken heeft en voldoende tijd in de zaak wil steken. Datzelfde geldt bij het inschakelen van een advocaat. Grolleman: "Vaak kun je het beste samen met de dealer iets regelen. Parkeer allereerst de afwikkeling van het financiële deel. Los samen de technische problemen op. Daarna praat je gemakkelijker over de financiële afwikkeling. Beide partijen moeten wel een keer slikken, maar je bent wel van al het gedoe af."

Instelling software

De melkveehouder aan het begin van dit artikel zag zijn problemen uiteindelijk opgelost. Een buitendienstmedewerker van de melkcoöperatie veranderde, met de kans op verlies van garantie en aansprakelijkheid, een instelling in de besturingssoftware. De schade was ondertussen aangericht. Koeien moesten afgevoerd worden vanwege uierproblemen. Een schadepost die de verzekeraar uiteindelijk voor zijn rekening nam. □